

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年9月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>予約時間よりも2時間も待ちました。 また、書類を出して(20～30分待ち)の看板をカウンターに出していますが、民間ではもっと早いと思います。</p>	<p>待ち時間が長くなってしまい、申し訳ございません。これまで、医師が行っていた業務の一部を他職種へ移行、近隣の医療機関への積極的な紹介、時間枠に対する予約患者数の適正化など、外来の混雑を緩和するための工夫をし、ある程度の効果がみられています。しかし、医師数や診察室数が少ないといった理由などから十分な対応ができていない診療科もございます。委員会でも繰り返し改善策を検討しており、これからも有効な対策を実行していきたいと考えております。</p> <p>お会計につきましては、8月から9月は保険証や公費の受給券の切り替え時期のため、登録・変更・確認に時間がかかり、通常よりお待たせすることになってしまいました。今後とも少しでも早くお会計ができるよう努力してまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年9月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>食事でパン類、酢の物、柑橘類は禁止されていますがパン、キウイは他の病院では控えた方がよい物として挙げられています。しかし、連続で提供されました。腎臓疾患のため、減塩食をお願いしましたが、毎食魚でお肉は2食のみでした。</p>	<p>当院では、口から喉にかけての病気がある患者さんが食べやすいように、「口腔食」という柔らかいお粥をベースとして刺激になりそうなものを避けた食事を準備しています。「口腔食」は一定量の塩分を含んでおり、腎臓疾患などによりさらに減塩を要する場合には選択することができないため、今回は食材の制限が「口腔食」とは異なったのかと思います。いただいたお手紙を医師、栄養科にも伝え、今後は減塩食においても「口腔食」と同様の食材の制限ができるよう検討しました。</p> <p>なお、減塩食においても魚ばかりで肉を使用しないということはありませんが、食事の形態などにより塊の状態ではなく細かい状態で提供することがあります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年9月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>食事代については、難病の方は260円と案内が ありましたが、会計の際に「適用できません」と一言 のみ告げられ、理由を聞くと適用できる病名とでき ない病名があるとのことでした。会計窓口でもう一 度確認すると、受給者証を後日見せれば還付でき るとのことで、確認を重ねないと怖いなと思いまし た。</p>	<p>このたびは申し訳ございませんでした。患者さんの気 持ちに寄り添った対応ができるよう指導してまいります。 なお、指定難病の受給者証を取得され、ご入院が難病 対象となる場合には、食事代が260円となりますので、 受給者証をお持ちの場合は会計担当にご提示くださ い。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年9月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>廊下で患者が倒れており、通りかかったナースが「〇〇ちゃん」と別の看護師を呼び、倒れている患者をそのままにしていきました。</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。社会人としての接遇ができていなかったことを指導いたしました。また、患者さんが転んだ際の対応は、他の看護師が患者さんのそばにおり、患者さんを一人にすることはありませんでした。今後もスタッフへの社会人としての節度ある接遇の徹底に努めてまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年9月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>薬を転送してほしいと頼み、FAXが送られてなく、その場で30分以上待たされました。 また、予約をしているのにも関わらず、時間がずれていきます。しっかり時間調整をしてください。</p>	<p>このたびはお待たせをしまして申し訳ございませんでした。FAXカウンターは、患者さんが「かかりつけの薬局」で速やかにお薬をお受け取りできるよう、船橋薬剤師会が主体となって行っております。このたびのトラブルに関しましては、当院と船橋薬剤師会とで対応を協議し、薬局にて速やかにお薬をお受け取りできるよう体制を整えてまいります。</p> <p>また、予約時間がずれ、待ち時間が長くなってしまったことに関しましても申し訳ございませんでした。これまで外来の混雑を緩和するためにも様々な対策を行っており、病院全体としてある程度の効果がみられておりますが、医師数や診療室数が少ない等の理由により、十分な対応ができていない診療科もあります。委員会でも繰り返し改善策を検討しており、これから有効と思われる対策を実行してまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年9月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>会計に時間がかかりすぎです。</p>	<p>お会計について、お待たせをしまして申し訳ございません。8月から9月は保険証や公費の受給券の切り替え時期のため、登録・変更・確認に時間がかかり、通常よりもお待たせをしております。今後は少しでも早くお会計できるよう努力してまいります。</p>
<p>受付をした方の容姿・つけづめ・イヤリングは病院にふさわしくないと思います。また患者に対する話し方など教育不足ではないかと思います。</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。病院で働く者として、身だしなみに注意を払い、患者さんに対し、誠意を持った対応ができるよう指導してまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間 令和元年9月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>立体駐車場は日や時間により入庫待ちが長くなる場合がありますが、職員の方も使われていますか。停めたままの車もあるのでしょうか。</p>	<p>このたびは、立体駐車場への入庫待ちについてご迷惑をおかけしております。立体駐車場については、宿直・夜勤・オンコール(時間外の救急呼出)時のみ、職員にも利用を認めているところですが、日中勤務時には立体駐車場の利用はしないよう周知を図っております。ご理解いただきますよう、よろしく申し上げます。</p>